



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน/การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ ทั้งนี้ เพื่อให้มีการกำหนดมาตรการ กลไก และวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีมาตรฐานเดียวกัน

นายสุทธิชัย เดชสุวรรณนิธิ

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒

## ๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๒
๒. เพื่อให้การปฏิบัติงานในการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๒ เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๒ ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒

## ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมถึงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๒

## ๓. ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ มีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
๒. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ รับทราบช่องทาง ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๒

## ๔. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๒ ตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่
๒. ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต ๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ ตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.ชม.๒ <https://www.cme2.go.th/news/cme2/>
๔. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๖ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๑๘

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

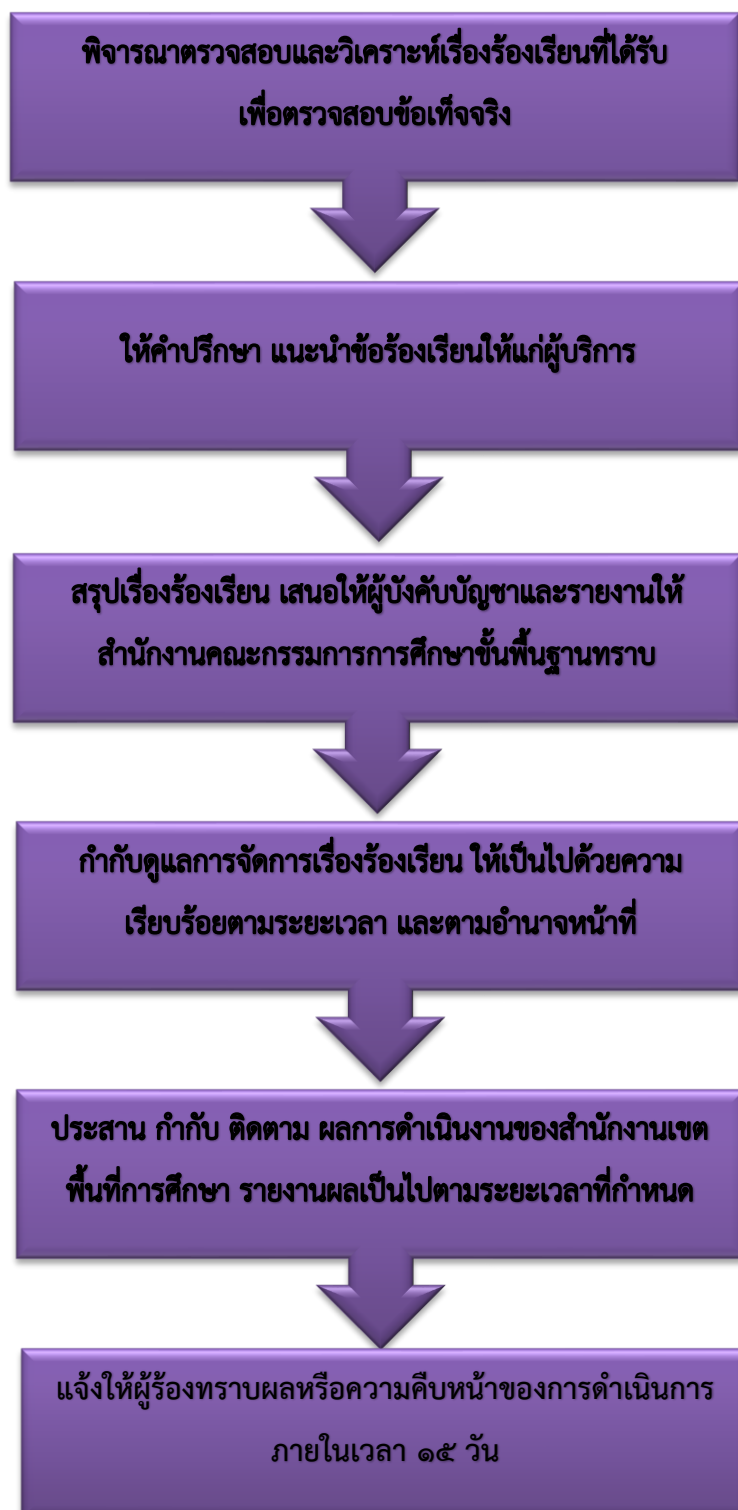
๑. พิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ได้รับเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง
๒. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ
๓. สรุปร้องร้องเรียนเสนอให้ผู้บังคับบัญชาและรายงานให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทราบ (หากมีกรณีต้องรายงาน)

๔. กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา และตามอำนาจหน้าที่

๕. ประสาน กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รายงานผลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

๖. แจ้งให้ผู้ร้องทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน

#### ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## ๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ๐ ๕๓๔๖ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๑๘	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สพป.ชม.๒ <a href="https://www.cme2.go.th/news/cme2/">https://www.cme2.go.th/news/cme2/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยส่งไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ด้วยได้รับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ จาก.....  
 อยู่ที่เลขที่.....ถนน.....ตำบล.....  
 อำเภอ.....จังหวัด.....  
 เรื่อง.....

(.....)

ผู้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....  
 (.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....  
 (.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....  
 (.....)

ความเห็น/ผลดำเนินการ.....  
 (.....)

## ๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีเป็นการร้องเรียนเพื่อขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

เรื่องร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังผู้อำนวยการกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ ดำเนินการประสานไปยังโรงเรียนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดวินัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๐. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กลุ่มงาน/โรงเรียนที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ผู้อำนวยความสะดวกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (แล้วแต่กรณี)

จัดทำโดย

- กลุ่มกฎหมายและคดี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ ตำบลสันโป่ง อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๘๐
- เบอร์โทร ๐ ๕๓๔๖ ๕๕๕๕ ต่อ ๑๑๘
- เว็บไซต์ <https://www.cme2.go.th/news/cme2/>